

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus di KPP Pratama Tanjung Redeb)

NUR USWATUN HASANAH



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2017**

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus di KPP Pratama Tanjung Redeb)

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Akuntansi

disusun dan diajukan oleh
NUR USWATUN HASANAH
A31113005



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2017**

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus di KPP Pratama Tanjung Redeb)

disusun dan diajukan oleh
NUR USWATUN HASANAH
A31113005

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

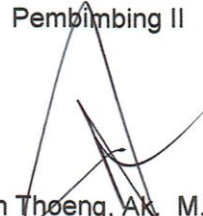
Makassar, 28 Agustus 2017

Pembimbing I



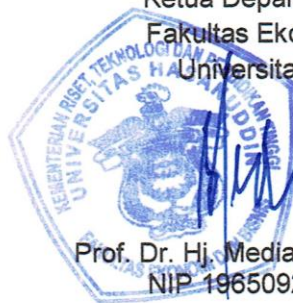
Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 19651127 199103 2 001

Pembimbing II



Drs. Rusman Thoeng, Ak. M.Com., BAP.
NIP 19561121 198603 1 001

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. Hj. Mediaty, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 19650925 199002 2 001

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus di KPP Pratama Tanjung Redeb)

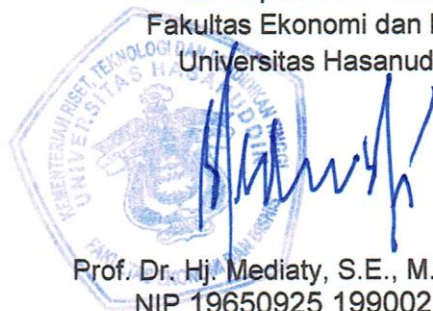
disusun dan diajukan oleh
NUR USWATUN HASANAH
A31113005

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **19 Oktober 2017** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA	Ketua	1.....
2.	Drs. Rusman Thoeng, Ak., M.Com., BAP.	Sekretaris	2.....
3.	Dr. Asri Usman, S.E., Ak., M.Si., CA	Anggota	3.....
4.	Drs. A.Yamang Paddere, Ak., M.Soc.Sc., CA	Anggota	4.....
5.	Drs. Syahrir, Ak., M.Si., CA	Anggota	5.....

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. Hj. Mediaty, S.E., M.Si., Ak., CA }
NIP 19650925 199002 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Nur Uswatun Hasanah

NIM : A31113005

departemen/program studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul,

**Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Kasus di KPP Pratama Tanjung Redeb)**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 28 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,



Nur Uswatun Hasanah

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahiim.

Alhamdulillah Robbil 'Alamin, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Tanjung Redeb)" ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.).

Penyelesaian skripsi ini berjalan lancar berkat bantuan berbagai pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada,

1. Orang tua yang peneliti sayangi, Ibunda Husniati dan Ibunda Rosnah Rati serta Ayahanda Muhammad Nur Sulaiman yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa yang tak pernah putus. Terima kasih untuk semua yang diberikan.
2. Ibu Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Rusman Thoeng, Ak., M.Com., BAP., selaku pembimbing II. Terima kasih atas bimbingan, semangat dan kemudahan yang diberikan.
3. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Redeb, terima kasih atas kesediaannya memberikan izin untuk melakukan penelitian.
4. Kawan-kawan 13ONAFIDE Akuntansi 2013, yang selalu berbagi informasi, pengalaman dan ilmunya. Semoga semua selalu dimudahkan.

5. Sahabat terbaik peneliti 7LOL, Diny Isnaeni Makmur, Nurul Muthmainna, Nurhalimah, Ulfa Nur Rahmadani, Feny Rustan dan Purnamasari. Terimakasih untuk semua cerita kebersamaan kita.
6. Kawan-kawan Redebbers yang turut peneliti repotkan dalam pengambilan data, Rifqi Pratama, Yudha Putra Pratama serta kawan Redebbers lainnya. Semoga kalian dimudahkan dalam setiap urusan kalian.
7. Kawan seperjuangan Zudi Widianoro yang selalu sedia setiap saat dalam membantu kesulitan peneliti.
8. Keluarga besar Tarakan City dan Britania School of English, terimakasih atas dukungannya.
9. Kepada para responden yang sudah memberikan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner.
10. Septian Hari Cahyo, pendamping, pendukung, penghibur, penyemangat yang selalu sedia, sabar dan setia setiap saat. Terima kasih yang tak terbatas untukmu. Semoga selalu dimudahkan dan selalu dalam lindungan-Nya.

Makassar, 28 Agustus 2017

Peneliti

ABSTRAK

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Tanjung Redeb)

The Effect of Knowledge Taxpayer, Awareness taxpayer and Service Quality the Tax Authorities Against Compliance Individual Taxpayer (Case Study at KPP Pratama Tanjung Redeb)

Nur Uswatun Hasanah
Nirwana
Rusman Thoeng

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Redeb pada tahun 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil dengan teknik *convenience sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data terkait dengan penelitian menggunakan metode kuesioner dalam bentuk pernyataan. Hasil uji parsial (t) menunjukkan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Redeb tahun 2017 berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil Uji simultan (F) menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen.

Kata Kunci: pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak.

Purpose of this study was to determine the effect of knowledge Taxpayer, Awareness Taxpayer and Quality Service The tax authorities of the Taxpayer Compliance. This research was conducted at the Tax Office Pratama Tanjung Redeb in 2017. This study uses a quantitative approach. Samples were taken by technique, convenience sampling with a sample size of 100 respondents. Methods of data collection associated with research using questionnaires in the form of a statement. Partial assay results (t) indicates that the taxpayer Knowledge, Awareness taxpayer and tax authorities Service Quality on the Tax Office Pratama Tanjung Redeb 2017 positive influence on the Taxpayer Compliance. Simultaneous Test Results (F) shows that all independent variables together influence the dependent variable.

Keywords: knowledge taxpayer, awareness taxpayer, tax authorities service quality, compliance taxpayers.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pajak.....	8
2.1.1.1 Definisi Pajak	8
2.1.1.3 Asas Pemungutan Pajak.....	10
2.1.1.5 Wajib Pajak.....	13
2.1.1.6 Surat Pemberitahuan (SPT)	14
2.1.2 Pengetahuan Wajib Pajak.....	15
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak.....	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan Fiskus	17

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.1.6 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kerangka Penelitian.....	23
2.3 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Tempat dan Waktu.....	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.6.2 Definisi Operasional	30
3.7 Instrumen Penelitian	32
3.8 Analisis Data.....	32
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	33
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	33
3.8.2.1 Uji Validitas	34
3.8.2.2 Uji Realibilitas	34
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	34
3.8.3.2 Uji Multikolinieritas	35
3.8.3.3 Uji Autokorelasi	35
3.8.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.8.4 Pengujian Hipotesis	36
3.8.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	37
3.8.4.2 Uji Parsial (Uji t)	37
3.8.4.3 Uji Simultan (Uji F)	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.2 Deskripsi Sampel Penelitian	43
4.2.1 Proses Pengumpulan Data Penelitian	43
4.2.2 Kategorikal Responden	44
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	45
4.7 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	60

4.7.1 Pengetahuan Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	61
4.7.2 Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	61
4.7.3 Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	62
BAB V_PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Tingkat Kepatuhan Pajak KPP Pratama Tanjung Redeb tahun 2012-2016	5
2.1.8 Penelitian Terdahulu	20
3.1 Definisi Operasional	31
4.1 Ikhtisar Demografi Responden Penelitian	44
4.2 Statistik Deskriptif	45
4.3 Uji Validitas dengan Pearson Correlation	46
4.4 Uji Reliabilitas dengan Cronbach's Alpha	48
4.5 Uji Normalitas	51
4.6 Hasil Uji Multikolonieritas	52
4.7 Hasil Uji Autokorelasi	53
4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
4.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)	57
4.11 Hasil Uji Simultan (Uji F)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	23
Gambar 4.1 Struktur KPP Pratama Tanjung Redeb	41
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot	50
Gambar 4.3 Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas	51
Gambar 4.4 Scatterplot Dependent Variable.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Biodata.....	70
2	Struktur Organisasi KPP Pratama Tanjung Redeb.....	71
3	Kuesioner Penelitian	72
4	Rekapitulasi Jawaban Responden	76
5	Uji Kualitas Data	79
6	Uji Asumsi Klasik	82
7	Uji Regresi Linear Berganda	84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak bagi perekonomian Indonesia sangat penting dan mengambil peranan besar dalam sumber pembiayaan baik dalam keberlangsungan kegiatan pemerintahan maupun pembangunan di segala bidang. Pemungutan pajak bertujuan untuk mewujudkan kemandirian pembangunan melalui peran serta masyarakat. Kontribusi pajak terhadap pendapatan nasional semakin tahun semakin meningkat. Begitu juga dengan pengeluaran pemerintah. Penerimaan perpajakan pada tahun 2016 yaitu 86,2% dari total pendapatan negara (www.kemenkeu.go.id/apbn2017).

Jika dilihat dari sudut pandang ekonomi, pajak adalah salah satu primadona penerimaan negara yang paling potensial. Penerimaan negara dari sektor pajak selanjutnya dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membangun prasarana dan sarana kepentingan umum (*public utilities*). Dengan kata lain, pendapatan negara dari sektor pajak ini merupakan “motor penggerak” kehidupan ekonomi masyarakat yang merupakan sarana nyata bagi pemerintah untuk mampu menyediakan berbagai prasarana ekonomi berupa jalan, jembatan, pelabuhan, air, listrik, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, fasilitas keamanan dan berbagai kepentingan umum lainnya yang ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat. Karena itu, nyatalah bagi kita bahwa pajak secara langsung dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat (Judisseno, 2005:34).

Kelangsungan hidup negara juga berarti kelangsungan hidup individu. Kelangsungan hidup negara dibiayai dari penghasilan negara yang sebagian besar dari rakyatnya melalui pungutan pajak. Penghasilan tersebut digunakan untuk membiayai kegiatan pemerintah dalam menyelenggarakan kepentingan umum yang akhirnya juga mencakup kepentingan pribadi individu, seperti kesejahteraan, keamanan dan sebagainya. Jadi di mana ada kepentingan masyarakat, di situ timbul pungutan pajak, sehingga pajak merupakan bagian dari kepentingan umum (Siahaan, 2004:3).

Pemungutan pajak di Indonesia mengacu pada *self assessment system*. Diberlakukannya *self assessment system* agar warga masyarakat wajib pajak dapat membayar pajaknya secara sukarela. Anastasia Diana dalam buku Perpajakan Indonesia, 2009 menjelaskan bahwa *Self assessment system* adalah sistem pemungutan yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Konsekuensi *self assessment system*, setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak. Lebih lanjut, setiap wajib pajak menghitung sendiri dan membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan pada adanya ketetapan pajak. Inilah yang terkadang menjadi alasan mengapa masih saja ada wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban membayar pajaknya. Karena wajib pajak dituntut untuk mandiri dalam melaporkan pajaknya dan masih kurang memperoleh informasi baik

dari ketidakaktifannya sebagai wajib pajak maupun sosialisasi para pegawai pajak dalam menyampaikan informasi kepada wajib pajak.

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Banyak kebijakan yang dimaksudkan untuk memicu peningkatan penerimaan pajak. Upaya-upaya untuk menumbuhkan kepatuhan para wajib pajak dalam menunaikan kewajiban pajaknya telah banyak dilakukan. Kemudahan dalam mengakses informasi maupun melaporkan kewajiban pajaknya melalui *e-filling*, adanya kesempatan pengampunan pajak (2016-2017), penghapusan sanksi pajak sementara, pajak bertutur (2017) dan banyak upaya lainnya yang dilakukan agar dapat mempermudah wajib pajak dalam peningkatan kepatuhannya.

Kepatuhan wajib pajak sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Sejalan dengan pemikiran bahwa dalam mencapai penerimaan yang direncanakan perlu adanya kesadaran wajib pajak dalam membangun perilaku pribadi sadar pajak dan didukung dengan kesiapan petugas perpajakan yang pintar, cerdas dan bersih (Agung, 2011:5). Jika semua wajib pajak yang ada memiliki kepatuhan dalam membayar pajak maka pembangunan akan terlaksana dan target penerimaan dari sektor pajak tercapai. Pengetahuan masyarakat tentang perpajakan harus dioptimalkan baik melalui sosialisasi maupun pendidikan perpajakan. Dengan wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman akan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, diharapkan wajib pajak akan sadar dan melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Pelayanan fiskus juga akan berpengaruh pada sikap wajib pajak. Pemungutan pajak oleh fiskus diharapkan memberikan pelayanan yang nyaman dan optimal. Karena dengan pelayanan yang baik, akan memicu wajib pajak untuk terus aktif

menunaikan kewajibannya dan memudahkannya dalam menerima informasi.

Dalam penelitian ini, peneliti akan fokus pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tanjung Redeb. Tanjung Redeb merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Berau, Kalimantan Timur. Peneliti meneliti di lokasi ini karena potensi Pajak yang cukup tinggi selain dari daerah Kabupaten Berau, KPP Pratama Tanjung Redeb juga meliputi daerah di sekitarnya yaitu Kabupaten Malinau, Kabupaten Tana Tidung dan Kabupaten Bulungan. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tanjung Redeb lebih banyak dibanding wajib pajak badan.

Tingkat pengetahuan dan pemahaman dalam perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintahan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Di KPP Pratama Tanjung Redeb peneliti menemukan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan tergambar dari jumlah wajib pajak yang terdaftar tidak sebanding dengan wajib pajak yang aktif melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Rendahnya pengetahuan tentang perpajakan serta kesadaran yang kurang menjadi alasan ketidakpatuhan para wajib pajak. Sedangkan dari sisi pemungut pajak dalam hal ini adalah fiskus menyatakan bahwa sosialisasi dan penyuluhan serta pengadaan layanan yang baik telah dilakukan dan akan terus dikembangkan. Tetapi masih saja ada wajib pajak yang tidak tahu mengenai ketentuan dan tata cara perpajakan.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Pajak di KPP Pratama Tanjung Redeb Tahun 2012-2016

Tahun	Jumlah WP Terdaftar	Jumlah WP Melapor	Kepatuhan (%)
2012	38022	12573	33.07 %
2013	43687	13473	30.84 %
2014	49473	13039	26.36 %
2015	58086	19410	33.42 %
2016	62985	19434	30.85 %

Sumber : KPP Pratama Tanjung Redeb

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa selama lima tahun terakhir, yaitu tahun 2012 hingga 2016, jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tanjung Redeb senantiasa bertambah, namun jika dilihat dari persentase tingkat kepatuhan antara tahun 2012 hingga 2014 cenderung menurun, meskipun dalam satu tahun pajak yaitu 2015 mengalami peningkatan yang cukup baik, pada 2016 kembali mengalami penurunan. Hal ini tentu dapat menarik perhatian untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Inilah yang menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tanjung Redeb.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tanjung Redeb ?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tanjung Redeb ?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tanjung Redeb ?
4. Apakah pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tanjung Redeb ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah pokok yang telah dikemukakan di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui.

1. Pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tanjung Redeb
2. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tanjung Redeb.
3. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tanjung Redeb.
4. Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tanjung Redeb.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi lebih lanjut dalam hal kepatuhan wajib pajak dan dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya di bidang perpajakan bagi wajib pajak dalam menunaikan kewajiban pajaknya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi sebagai bahan penilaian atau sebagai masukan dan pertimbangan kepada instansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Redeb dalam menilai dan mengupayakan kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk membantu memperjelas arah pandangan serta tujuan penelitian, sistematika penulisan disajikan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, peneliti menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian dan pengukuran variabel penelitian serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum instansi, deskripsi sampel penelitian, analisis statistik deskriptif, hasil uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan pembahasan hasil uji hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Definisi Pajak

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang berbunyi sebagai berikut.

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Ada bermacam-macam definisi tentang pajak menurut para ahli (Sudirman dan Amiruddin, 2012:2) diantaranya adalah.

1) Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, S.H.

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

2) S.I Djajadiningrat

“Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

3) Rimsky K Judisseno

“Pajak merupakan suatu kewajiban kenegaraan berupa pengabdian serta peran aktif warga negara dan anggota masyarakat lainnya untuk membiayai keperluan negara berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang dan peraturan untuk tujuan kesejahteraan bangsa dan negara”.

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya ciri-ciri pajak itu meliputi dipungut berdasarkan Undang-Undang atau aturan hukum,

merupakan peralihan kekayaan orang atau badan ke kas negara, tidak ada imbalan langsung, dapat dipaksakan, pembayaran berulang-ulang atau sekaligus, untuk membiayai pengeluaran pemerintah, alat untuk mencapai tujuan tertentu serta pemungutan dapat langsung maupun tidak langsung.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Pada umumnya dikenal dua macam fungsi pajak, yaitu sebagai berikut (Pohan, 2014:33).

1. Fungsi Pajak Sumber Keuangan Negara (*Budgetair*)

Fungsi *budgetair* disebut dengan fungsi utama pajak atau fungsi fiskal, yaitu suatu fungsi di mana pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan Undang-Undang yang berlaku. Pemerintah dalam menegakkan fungsi *budgetair* melakukan penyempurnaan regulasi perpajakan dari berbagai jenis pajak, melakukan intensifikasi dan ekstensifikasi dalam pemungutan pajak sehingga pengenaan sanksi perpajakan bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya menurut Undang-Undang perpajakan akan diancam pengenaan sanksi pidana.

2. Fungsi Pajak Mengatur (*Regulerend*)

Fungsi *regulerend* disebut juga dengan fungsi tambahan yang dipergunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Fungsi *regulerend* disebut sebagai fungsi tambahan karena fungsi ini sebagai fungsi tambahan/pelengkap dari fungsi yang utama dan untuk mencapai tujuan tersebut maka pajak digunakan sebagai alat kebijaksanaan pemerintah. Berikut contoh aplikasi fungsi *regulerend*.

- 1) Pengenaan pajak yang tinggi bagi minuman keras yang akan menjadikan harga minuman keras menjadi sangat mahal dengan maksud agar pembeli/konsumen minuman keras akan berkurang dan tidak ada lagi generasi muda yang mabuk-mabukan.

- 2) Pengenaan tarif proteksi, yaitu pengenaan tarif bea masuk yang tinggi untuk mencegah/membatasi impor barang tertentu dan mengatur perlindungan kepentingan ekonomi/industri dalam negeri.
- 3) Untuk mengurangi gaya hidup mewah atau mengonsumsi barang mewah dalam masyarakat, pemerintah mengenakan pajak penjualan (PPN) impor dan bea masuk barang mewah yang cukup tinggi agar harga barang impor semakin mahal dan setidaknya akan bisa menekan hasrat/ pola konsumtif masyarakat untuk membelinyadan mengalihkan dananya untuk hal-hal yang lebih produktif.

2.1.1.3 Asas Pemungutan Pajak

Asas pemungutan pajak merupakan dasar-dasar yang menjadi dipungutnya pajak. Adapun asas pemungutan pajak secara umum itu meliputi.

1) Asas Domisili (asas tempat tinggal)

Asas ini merupakan dasar yang menyatakan bahwa pajak itu dipungut berdasarkan domisili wajib pajak (WP) dalam suatu Negara tanpa melihat/memperhatikan darimana asal pendapatan/penghasilan, serta kebangsaan wajib pajak (WP).

2) Asas Sumber

Asas ini merupakan dasar yang menyatakan bahwa pajak itu dipungut berdasarkan pendapatan/penghasilan wajib pajak dalam suatu Negara tanpa melihat /memperhatikan domisili atau kewarganegaraan wajib pajak.

3) Asas Kebangsaan

Asas ini merupakan dasar yang menyatakan bahwa pajak itu dipungut berdasarkan kewarganegaraan/kebangsaan wajib pajak tanpa melihat atau memperhatikan domisili dan sumber pendapatan atau penghasilan wajib pajak.

Asas perpajakan yang sangat terkenal sampai saat ini adalah asas menurut Adam Smith dalam bukunya "*An Inquiry Into the Nature and Causes of The Wealth*

of Nations" (Pohan, 2014:44), bahwa pemungutan pajak hendaklah didasarkan atas empat prinsip yang disebut dengan *Four Maxims/Four Canons*.

1. *Equality* (Asas Keseimbangan dengan Kemampuan atau Asas Keadilan)

Asas *equality* lebih menekankan bahwa pajak harus adil dan merata. Dikenakan kepada orang pribadi/subjek pajak yang sebanding dengan kemampuannya untuk membayar (*ability to pay*) pajak tersebut dan juga seimbang dengan manfaat/penghasilan yang diterima atau dinikmatinya di bahwa perlindungan pemerintah.

2. *Certainty* (Asas Kepastian Hukum)

Asas *certainty* dapat diartikan bahwa pajak tidak ditentukan secara sewenang-wenang yang dimaksudkan supaya pajak itu harus jelas bagi semua wajib pajak dan seluruh masyarakat dan pasti tidak dapat ditawar-tawar atau dimulur-mulur. Kepastian tersebut diartikan sebagai berikut.

- 1) Harus pasti-pasti, siapa-siapa yang harus dikenakan pajak (Subjek Pajak).
- 2) Harus pasti, apa yang menjadi dasar untuk mengemukakan pajak kepada subjek pajak (Objek Pajak).
- 3) Harus pasti, berapa jumlah yang harus dibayar berdasarkan ketentuan tarif pajak (Tarif Pajak).
- 4) Harus pasti, bagaimana jumlah pajak yang terhutang tersebut harus dibayar (Prosedur Pajak).

3. *Convenience of Payment* (Asas Pemungutan Pajak yang Tepat Waktu)

Asas *convenience of payment* yaitu wajib pajak membayar pajak tidak dalam kondisi yang sulit dan diharapkan disaat yang paling tepat bagi wajib pajak untuk membayar pajaknya. Lebih jelasnya lagi dapat diartikan bahwa pemungutan pajak dilakukan pada saat wajib pajak menerima penghasilan.

4. *Economy* (Asas Ekonomi)

Asas ini bisa diartikan bahwa dalam pemungutan pajak, biaya kantor pajak dan biaya memenuhi kewajiban pajak (*compliance cost*) bagi wajib pajak hendaklah sehemat mungkin jangan sampai biaya-biaya memungut pajak lebih besar dari pada pajak yang dipungut.

2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak adalah metode atau tata cara pemungutan pajak atas obyek pajak. Adapun sistem pemungutan pajak itu meliputi (Sudirman dan Amiruddin, 2012:9).

1) *Official Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang jumlah pajak terutangnya ditetapkan/ditentukan oleh aparat pajak atau fiskus (pemerintah) dengan ciri-ciri fiskus/aparat pajak berwenang menentukan besarnya pajak, wajib pajak bersifat pasif, dan utang timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh aparat pajak/fiskus. Dalam prakteknya banyak di antara wajib pajak membayar pajak lebih kecil dari yang seharusnya.

2) *Self Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem yang dianut Bangsa Indonesia sejak reformasi perpajakan yang dimulai pada tahun 1983 dimana setiap wajib pajak (WP) diberikan wewenang/kepercayaan, untuk mendaftarkan diri, menghitung utang pajaknya sendiri dan melaporkan hasil perhitungan pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (PKP). Sehingga aparat pajak hanyalah mengawasi saja, melakukan pelayanan dan penyuluhan kepada wajib pajak.

3) *With Holding System*

Sistem ini merupakan sistem yang pemungutan pajaknya diberikan kepada pihak ketiga dalam menentukan besarnya pajak yang terutang. Adapun ciri-ciri

dari sistem ini meliputi pihak ketiga berwenang menentukan besarnya pajak, wajib pajak dan fiskus bersifat pasif.

2.1.1.5 Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif. Wajib pajak orang pribadi yang menerima penghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kenak Pajak (PTKP) tidak wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (Diana dan Setiawati, 2010:2).

1. Orang Pribadi

Orang pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.

2. Badan

Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

3. Bentuk Usaha Tetap (BUT)

Bentuk usaha tetap merupakan subjek pajak yang perlakuan perpajakannya disamakan dengan subjek pajak badan. Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia.

2.1.1.6 Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang, pembayaran pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan, penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan obyek pajak, harta dan kewajiban serta pembayaran dari pemotong atau pemungut pajak. secara garis besar, SPT dibedakan menjadi 2, antara lain (Supramo dan Damayanti, 2010:12).

1. SPT Masa

Merupakan surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk penghitungan dan/atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak. SPT Masa terdiri dari SPT Masa PPh Pasal 4 Ayat (2), SPT Masa PPh Pasal 15, serta SPT PPh Masa PPN dan PPnBM.

2. SPT Tahunan

Merupakan surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk penghitungan dan/atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak. SPT Tahunan terdiri dari.

- 1) SPT 1771-Rupiah. SPT Tahunan PPh bagi wajib pajak badan.
- 2) SPT 1771- US. SPT Tahunan PPh bagi wajib pajak badan yang diizinkan menyelenggarakan pembukuan dalam Bahasa Inggris dan mata uang dolar Amerika Serikat.
- 3) SPT 1770. SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan dari usaha/pekerjaan bebas, dari satu atau lebih pemberi kerja.
- 4) SPT 1770 S. SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja, dengan penghasilan bruto lebih dari 60 juta rupiah setahun.
- 5) SPT 1770 SS. SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan dari satu pemberi kerja, dengan penghasilan bruto tidak lebih dari 60 juta rupiah setahun.
- 6) SPT 1721. SPT Tahunan PPh Pasal 21.

Formulir SPT Masa harus diambil sendiri oleh wajib pajak Masa, sedangkan untuk SPT Tahunan biasanya dikirimkan kantor pajak ke alamat wajib pajak. Untuk wajib pajak yang menggunakan pembukuan, penyampaian SPT harus disertai dengan laporan keuangan, yaitu neraca dan laporan laba rugi, serta keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya penghasilan kena pajak.

2.1.2 Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan wajib pajak sangat perlu untuk dibahas karena pengetahuan mengenai tata cara dan ketentuan perpajakan akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak melaporkan kewajibannya. Menurut Salamun (1991:264), “wajib pajak yang berpendidikan dan memperoleh pengetahuan pajak, berdasarkan kenyataan yang ada, akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya daripada yang kurang memperoleh informasi”.

Judisseno (2004:8) menyimpulkan pengetahuan perpajakan sebagai berikut.

“Rendahnya pengetahuan perpajakan dalam masyarakat merupakan suatu kendala tersendiri yang membutuhkan perhatian khusus. Perlawanan pasif merupakan produk dari ketidaktahuan masyarakat terhadap pengetahuan perpajakan. Masyarakat secara tidak sadar sudah melakukan suatu perlawanan dalam bentuk tidak membayar pajak”.

Menurut Amsyah (2005:100), “untuk menghitung pajak, diperlukan pengetahuan perpajakan dan bahan-bahan peraturan perpajakan yang sesuai”.

Berdasarkan teori-teori tersebut jelas bahwa pengetahuan wajib pajak dapat menjadi faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya. Pengetahuan tentang perpajakan, hak dan kewajiban sebagai wajib pajak haruslah diketahui oleh wajib pajak. Banyak orang tidak mengerti bahwa sebagai warga negara yang baik harus menunjukkan baktinya kepada negara dengan membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Ketidaktahuan ini timbul dan berkembang karena mereka tidak tahu kapan dimulai dan berakhirnya kewajiban pajak, bagaimana menentukan jumlah pajak yang harus dibayarkan,

kepada siapa harus membayar, bagaimana membayarnya, di mana tempat pembayarannya, dan segudang pertanyaan lain yang mungkin muncul dibenak wajib pajak.

“Pengetahuan dalam bidang perpajakan tidaklah stagnan, tidak pernah berhenti. Pengetahuan itu terus berkembang mengikuti perubahan perekonomian global, perkembangan pengetahuan dan teknologi” (Muljono, 2009:1). Pengetahuan yang kurang dimiliki oleh wajib pajak dapat juga dipengaruhi oleh lingkungan tempat wajib pajak menetap. Keterbatasan jangkauan daerah yang membuat informasi pajak tidak langsung diterima.

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mengetahui apa apa saja hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak dan mengetahui fungsi dan manfaat pajak. Pengetahuan wajib pajak sangat penting dan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Jika tingkat pengetahuan rendah, maka ketentuan dan tata cara perpajakan tidak akan dipahami dan kesadaran akan menunaikan kewajiban pajaknya akan rendah. Dengan tingkat pengetahuan yang baik maka wajib pajak akan mengetahui perihal perpajakan beserta kewajiban yang dimilikinya sebagai wajib pajak.

2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak

Pohan dalam buku *Perpajakan* (2014:125) menyatakan bahwa.

“Kesadaran wajib pajak saat ini masih tergolong rendah. Fenomena ini tidak saja dijumpai di kalangan masyarakat kelas bawah yang memiliki keterbatasan wawasan dan pengetahuan soal pajak, tapi juga di kalangan masyarakat kelas atas yang tahu betul fungsi dan peran pajak. Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tergantung pada kemauan wajib pajak, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan perundang-undangan perpajakan”.

Menurut Siahaan (2004:2), “untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, diperlukan pemahaman bagi masyarakat mengapa mereka harus membayar pajak dan apa fungsi penerimaan negara dari pajak”.

Berdasarkan teori-teori tersebut, kesadaran yang rendah akan mempengaruhi penerimaan pajak. Adanya upaya untuk menghindari pajak yang disebabkan rendahnya kesadaran yang dimiliki wajib pajak dapat merugikan negara. Meningkatkan kesadaran wajib pajak menjadi faktor penting dalam peningkatan kepatuhan.

Salamun (1991:269) mengatakan bahwa “menyangkut kesadaran warga masyarakat terhadap masalah perpajakan hendaknya dikembangkan suatu kesadaran, budaya, bahwa pajak bukan lagi merupakan momok atau beban terhadap warga negara melainkan merupakan ciri patriotism”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak menyadari pentingnya pajak dan secara sukarela memenuhi kewajiban pajaknya. Kesadaran ini sangat penting karena dengan adanya sikap sadar untuk menunaikan kewajiban pajaknya, maka wajib pajak akan turut meningkatkan kepatuhannya sebagai wajib pajak. Hal ini akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak dan tidak akan ada sikap enggan terhadap kewajiban pajaknya.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Fiskus

Dalam buku *Manajemen Sumber Daya Manusia*, diterangkan bahwa “sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas” (Gomes, 2003:1).

Hardiyansyah (2011:36) menyimpulkan kualitas pelayanan publik sebagai berikut.

“Pelayanan publik dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan”.

Nurmantu (2005:33) mengatakan bahwa “disamping tingkat intelegensi yang tinggi dan trampil, fiskus juga harus mempunyai sifat pengabdian dan integritas serta moral yang tinggi”.

Teori-teori tersebut berkaitan dengan fiskus sebagai pegawai pajak yang memberikan pelayanan bagi wajib pajak dalam urusan perpajakannya. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia, ketentuan perundang-undangan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Dengan pelayanan yang baik dan memuaskan oleh fiskus, kemudahan informasi yang diberikan, akan mempengaruhi keinginan wajib pajak untuk terus memenuhi kewajiban pajaknya.

Berdasarkan buku *Manajemen Perpajakan* yang dikemukakan oleh Zain (2008:35) bahwa.

“Petugas pajak harus siap setiap saat untuk membantu para pembayar pajak mengisi Surat Pemberitahuan dan lain-lain yang berhubungan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan. Petugas pajak yang berhubungan dengan wajib pajak haruslah terlatih dengan baik, bergaji baik dan bermoral tinggi”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan pemberian jasa layanan atau melayani keperluan masyarakat dan organisasi dalam hal ini wajib pajak oleh pegawai pajak/fiskus yang penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut dengan indikator bagaimana sikap fiskus, bagaimana fiskus melayani wajib pajak dan bagaimana pemberian informasi kepada wajib pajak.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Siahaan (2004:279), “salah satu kunci keberhasilan penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak”. Teori ini pun didukung oleh Prasetyo (2016:4) yang menyatakan bahwa.

“Salah satu faktor yang paling sering dicermati para akademisi adalah tingkat *compliance* atau tingkat kepatuhan dari wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan dari wajib pajak untuk membayar pajak, maka semakin optimal pula penerimaan pajak di negara tersebut”.

Salamun (1991:263) menyimpulkan kepatuhan sebagai berikut.

“Salah satu tolak ukur untuk mengukur perilaku wajib pajak adalah tingkat kepatuhannya melaksanakan kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT secara tepat waktu. Semakin tinggi tingkat pemasukan SPT, diharapkan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya”.

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak, telah memahami ketentuan perpajakan dan aktif menunaikan kewajiban pajaknya dan melaksanakan segala hak perpajakannya serta tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuannya.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1.6

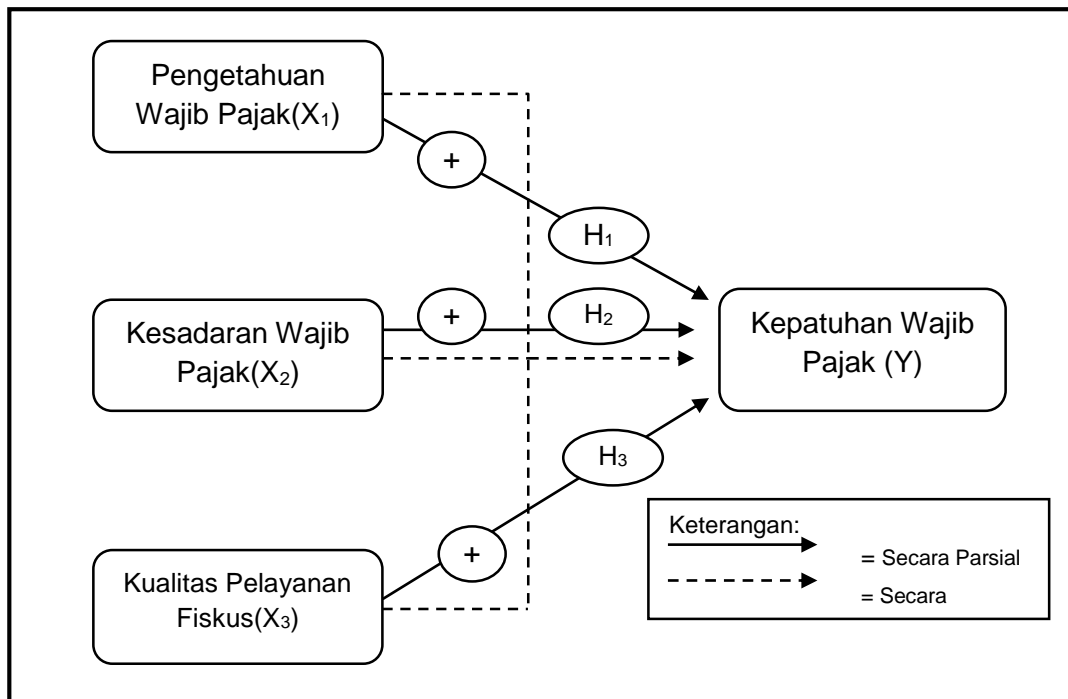
Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Banu Witono (2008)	Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel Independen: 1. Pengetahuan Pajak 2. Persepsi Keadilan Pajak Variabel Dependen : 1. Kepatuhan Pajak	Terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap kepatuhan pajak
Harjanti Puspa Arum (2012)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)	Variabel Independen: 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Pelayanan Fiskus 3. Sanksi Pajak Variabel Dependen : 1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.
Tryana A.M. Tiraada (2013)	Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan	Variabel Independen : 1. Kesadaran Perpajakan 2. Sanksi Pajak 3. Sikap fiskus Variabel Dependen : 1. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sikap fiskus tidak berpengaruh.
Rahma Yeni (2013)	Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak yang Dimodernisasi Oleh Pemeriksaan Pajak Pada KPP Pratama Padang	Variabel Independen: 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Variabel Dependen : 1. Peningkatan Penerimaan Pajak Variabel Moderating : 1. Pemeriksaan Pajak pada KPP Pratama	Tingkat kepatuhan wajib pajak badan berpengaruh signifikan positif terhadap peningkatan penerimaan pajak, pengaruh antara tingkat kepatuhan wajib pajak badan dan peningkatan penerimaan pajak secara signifikan melemah dengan adanya pemeriksaan pajak.
Farid Syahril (2013)	Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib	Variabel Independen: 1. Pengetahuan wajib pajak 2. Kualitas pelayanan fiskus Variabel Dependen :	Tingkat pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

	Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Solok)	1. Kepatuhan wajib pajak	
Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel Independen: 1. Sosialisasi Perpajakan 2. Pelayanan Fiskus 3. Sanksi Perpajakan Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan tidak Memiliki Pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Annisaa Amrina Rosyada (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada WPOP Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara)	Variabel Independen: 1. Kualitas Pelayanan Fiskus 2. Sikap Wajib Pajak Variabel Dependen : 1. Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sikap Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada WPOP Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara)
Fitriana Suwardi (2014)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur)	Variabel Independen: 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Pengetahuan Wajib Pajak Variabel Dependen : 1. Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak.
Arya Yogatama (2014)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari)	Variabel Independen: 1. Pelayanan Fiskus 2. Sosialisasi Perpajakan 3. Persepsi Penggunaan Uang Pajak Secara Transparan dan Akuntabilitas Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Variabel Dependen : 1. Kepatuhan Wajib Pajak	Pelayanan Fiskus, Persepsi atas Penggunaan Uang Pajak secara Transparan dan Akuntabilitas dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan.

Alfiah Irma (2014)	Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di DPPKAD Grobongan-Purwodadi	Variabel Independen: 1. Kesadaran Perpajakan 2. Sanksi Perpajakan 3. Sikap Fiskus 4. Lingkungan Pajak 5. Pengetahuan Perpajakan 6. Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persepsi atas efektivitas perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
Pertiwi Kundalini (2015)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015	Variabel Independen: 1. Kesadaran Pajak 2. Pelayanan Pegawai Pajak Variabel Dependen : 1. Kepatuhan Wajib Pajak	Tingkat kesadaran Wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015.
Susanti Nurul Ramadani (2015)	Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Badan (Studi Kasus di KPP Pratama Watampone)	Variabel Independen: 1. Pemahaman Peraturan Pajak 2. Kualitas Pelayanan Fiskus 3. Sanksi Pajak Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib pajak PPh Badan	Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.
Aditya Nugroho, Rita Andini, Kharis Raharjo (2016)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Pratama Semarang Candi)	Variabel Independen: 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Pengetahuan Wajib Pajak Variabel Dependen : 1. Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap pemenuhan angka kepatuhan perpajakan. Dan bersama sama berpengaruh secara simultan.

2.2 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan alur yang menggambarkan proses berpikir yang dituangkan dalam bentuk hubungan antar variabel yang diteliti dan cara pengukurannya serta hasil penelitian yang diharapkan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut ini.



Gambar 2.2 : Kerangka Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Nurmantu (2005:32) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan. Sedangkan menurut Amsyah (2005:100), untuk menghitung pajak, diperlukan pengetahuan perpajakan dan bahan-bahan peraturan perpajakan yang sesuai.

Berdasarkan teori tersebut, maka pengetahuan wajib pajak dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang mengetahui hak dan kewajibannya akan mendukung dan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajibannya. Pengetahuan tersebut bisa diperoleh dari adanya sanksi dan sosialisasi perpajakan yang dapat mendorong wajib pajak untuk mengetahui dan paham atas peraturan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah hal yang mendasar yang harus dimiliki wajib pajak. Wajib pajak yang tidak mengetahui bagaimana ketentuan dan tata cara perpajakan akan mempengaruhi kepatuhannya membayar pajak. Dengan pengetahuan yang kurang maka wajib pajak tidak akan tahu informasi apa saja terkait pajak mengingat informasi pajak terus mengalami pembaharuan (*update*). Berbagai upaya memudahkan dalam mengakses informasi terkait pajak terus dilakukan oleh pemerintah dengan harapan wajib pajak akan lebih mengetahui dan meningkatkan kepatuhannya sebagai warga masyarakat taat pajak.

Hasil penelitian Suwardi (2014) menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian Banu Witono (2008) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian dapat diambil hipotesis sebagai berikut.

H1: Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Pohan (2014:125), kesadaran wajib pajak saat ini masih tergolong rendah. Fenomena ini tidak saja dijumpai di kalangan masyarakat kelas bawah yang memiliki keterbatasan wawasan dan pengetahuan soal pajak, tapi juga di

kalangan masyarakat kelas atas yang tahu betul fungsi dan peran pajak. kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tergantung pada kemauan wajib pajak, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan teori tersebut jelas bahwa kesadaran wajib pajak merupakan hal penting dalam peningkatan kepatuhan. Karena meskipun wajib pajak telah berpengetahuan dan mengetahui perpajakan, tetapi tidak memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak maka tingkat kesadarannya rendah.

Hasil penelitian Aditya Nugroho dkk (2016) menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) bahwa tingkat kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian dapat diambil hipotesis sebagai berikut.

H2: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan publik dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan (Hardiyansyah, 2011:36).

Berdasarkan teori tersebut jelas bahwa kualitas pelayanan fiskus yang baik dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan dapat meningkatkan kepatuhannya. Pelayanan fiskus yang baik akan memicu

wajib pajak untuk patuh dan membantu masyarakat dalam menerima informasi dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki motivasi yang tinggi dan kompetensi berupa keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan.

Hasil penelitian Oktaviane (2013) menjelaskan bahwa pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan hasil penelitian oleh Farid Syahril (2013) menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik dan berkualitasnya pelayanan oleh fiskus maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian dapat diambil hipotesis sebagai berikut.

H3: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ketiga variabel independen yaitu pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun secara simultan ketiga variabel independen tersebut juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan demikian dapat diambil hipotesis sebagai berikut.

H4 : Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.

Model yang dibangun dalam penelitian ini melibatkan tiga variabel bebas yang diidentifikasi mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tanjung Redeb yaitu pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus.

3.2 Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Redeb yang beralamat di Jalan Jend.Sudirman No. 104 Kota Tarakan 77121. Lokasi ini dipilih untuk dijadikan sebagai tempat penelitian karena potensi wilayah pajak yang be psar mencakup beberapa kabupaten disekitarnya. Dan dilakukan pada tahun 2017.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tanjung Redeb tahun 2017. Peneliti mengambil populasi ini disebabkan karena jumlah wajib pajak orang pribadi lebih banyak dibanding wajib pajak badan. Dan tingkat kepatuhan lebih dipengaruhi oleh wajib pajak orang pribadi.

Sampel pada penelitian ini adalah beberapa responden yang akan ditentukan jumlahnya dengan melihat dari data jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus slovin yaitu.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan.

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

1 = Angka konstan

Berdasarkan data dari KPP Pratama Tanjung Redeb, hingga akhir Juni 2017, tercatat sebanyak 77.716 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Oleh karena itu jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10% adalah.

$$\begin{aligned} n &= \frac{77.716}{1 + 777.716 (0,1)^2} \\ n &= 99,87 \\ &= 100 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden wajib pajak orang pribadi yang melakukan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling*. *Convenience Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel dalam hal ini wajib pajak yang terdaftar.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh langsung dari objek penelitian sebagai berikut.

3.4.1 Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tanjung Redeb. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu tingkat pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan tingkat pengetahuan wajib pajak.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder diperlukan dalam penelitian ini sebagai pendukung penulisan. Sumber data ini diperoleh dari KPP Pratama Tanjung Redeb berupa data jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, data tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan data jumlah wajib pajak orang pribadi yang aktif menyampaikan SPT Tahunan pada tahun 2017.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Data diambil menggunakan data primer. Kuesioner merupakan seperangkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan serta informasi yang diperlukan. Kuesioner penelitian ini akan dijawab dan diisi oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tanjung Redeb. Pertanyaan-pertanyaan akan disampaikan dengan sederhana dan mempermudah petunjuk pengisian dengan menampilkannya secara jelas dan sederhana agar responden dapat melakukan pengisian dengan mudah dan lengkap. Kuesioner diharapkan dapat dikembalikan kepada peneliti sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.6.1 Variabel Penelitian

Variabel merupakan atribut sekaligus objek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen (Y) dan independen (X). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Sedangkan variabel independen (X) dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu pengetahuan wajib pajak (X1), kesadaran wajib pajak (X2) dan kualitas pelayanan fiskus (X3).

3.6.2 Definisi Operasional

Untuk memberikan arah dalam menganalisis data diperlukan definisi operasional dari masing-masing variabel.

1. Variabel dependen (Y), yaitu variabel yang menjadi fokus utama peneliti dengan menguji pengaruhnya dengan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak diukur dengan instrumen yang terdiri dari enam item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Kundalini, (2015). Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert modifikasi dengan poin 1-4. Skala likert modifikasi terdiri dari (1) sangat setuju (2) setuju (3) tidak setuju (4) sangat tidak setuju.
2. Variabel independen (X), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu.
 - 1) Pengetahuan wajib pajak (X1) adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui perihal pajak khususnya hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Tingkat pengetahuan wajib pajak diukur dengan instrumen yang terdiri dari enam item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Alfiah, (2014). Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert modifikasi dengan poin 1-4. Skala likert modifikasi terdiri dari (1) sangat setuju (2) setuju (3) tidak setuju (4) sangat tidak setuju.

- 2) Kesadaran wajib pajak (X2) adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak serta secara sukarela memenuhi kewajiban pajaknya. Tingkat kesadaran wajib pajak diukur dengan instrumen yang terdiri dari delapan item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Kundalini, (2015). Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert modifikasi dengan poin 1-4. Skala likert modifikasi terdiri dari (1) sangat setuju (2) setuju (3) tidak setuju (4) sangat tidak setuju.
- 3) Kualitas pelayanan fiskus (X3) adalah usaha yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak yaitu pegawai pajak dalam melayani wajib pajak. Tingkat kualitas pelayanan fiskus diukur dengan instrumen yang terdiri dari enam item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Kundalini, (2015). Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert modifikasi dengan poin 1-4. Skala likert modifikasi terdiri dari (1) sangat setuju (2) setuju (3) tidak setuju (4) sangat tidak setuju.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator
Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak telah mengetahui dan sadar serta menjalankan kewajiban pajaknya	a. Pendaftaran Pajak b. Penghitungan Pajak c. Pembayaran Pajak d. Pelaporan Surat SPT e. Pembukuan (Madewing, 2013)
Pengetahuan Wajib Pajak	Pengetahuan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui akan ketentuan umum dan tata cara perpajakan sehingga wajib pajak mengerti tentang kewajiban perpajakannya	a. Aktif melaporkan kewajiban pajaknya b. Menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya c. Tepat waktu melaporkan kewajiban pajaknya (Nugroho, 2016)

Kesadaran Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak telah mengetahui kewajiban perpajakannya dan sadar dengan keinginan sendiri secara sukarela menjalankan kewajiban perpajakannya.	a. Persepsi Wajib Pajak b. Penyuluhan Perpajakan c. Karakteristik Wajib Pajak (Kundalini, 2015)
Kualitas Pelayanan Fiskus	Kualitas Pelayanan Fiskus adalah usaha yang dilakukan oleh fiskus dalam melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya tanpa adanya kendala	a. Sikap pegawai pajak b. Cara pegawai melayani wajib pajak c. Pemberian informasi kepada wajib pajak (Kundalini, 2015)

3.7 Instrumen Penelitian

Instumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Karena alat atau instrumen ini menggambarkan juga cara pelaksanaannya, maka sering juga disebut teknik penelitian.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang merupakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan atau pernyataan secara tertulis yang harus dijawab atau diisi oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Pernyataan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian diukur dengan menggunakan skala likert modifikasi 1-4 dengan rincian sebagai berikut (1) sangat setuju (2) setuju (3) tidak setuju (4) sangat tidak setuju.

3.8 Analisis Data

Analisis data penelitian kuantitatif meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran variabel tingkat pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Sedangkan analisis regresi berganda akan digunakan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh tingkat pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peneliti menggunakan regresi berganda sebagai alat analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS. Analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena analisis regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen. Analisis regresi berganda akan digunakan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel independen yaitu tingkat pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak.

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian yaitu tingkat pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus. Pada penelitian ini statistik deskriptif digunakan untuk menyajikan data-data variabel melalui grafik persentase tingkat pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus

3.8.2 Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen dalam kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh

dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji realibilitas dan validitas dilakukan untuk mengetahui ketetapan alat ukur dalam mengukur objek yang diteliti.

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas atau uji kesahihan digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Perason Correlation* dengan cara menghitung dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pernyataan-pernyataan. Suatu pernyataan dikatakan valid jika tingkat signifikansinya berada di bawah 0,05.

3.8.2.2 Uji Realibilitas

Realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel yang diteliti. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuesioner berhubungan antara satu dengan lainnya. Kuesioner dikatakan *reliable* jika *Cronbach's Alpha* > 0,60 dan dikatakan *unreliable* jika *Cronbach's Alpha* < 0,60.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui, menguji serta memastikan kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel tersebut berdistribusi normal, bebas multikolinearitas, autokorelasi, dan heterokedastisitas.

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Analisis data mensyaratkan

data berdistribusi normal untuk menghindari bias dalam analisis data. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov dan PP plot *standardized residual*. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai Kolmogorov Smirnov lebih besar dari 0,05 dan PP plot *standardized residual* mendekati garis diagonal. Data akan berdistribusi normal jika kurva pada grafik histogram menggambarkan kurva lonceng yang tidak menceng (*skweness*) ke kanan maupun ke kiri. Pada grafik PP plot, normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dengan ketentuan.

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal.
- 2) Jika data menyebar menjauh dari diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan bahwa pola distribusi tidak normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan *tolerance* dan VIF. Nilai *cutoof* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

3.8.3.3 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Uji autokorelasi menggunakan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut.

- 1) Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika d terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Jika d terletak antara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

3.8.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji scatterplot dengan analisis menggunakan program SPSS 23. Dasar analisis sebagai berikut.

- 1) Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara tiga variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda.

Metode analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap variabel dependen yaitu

kepatuhan wajib pajak. Analisis regresi berganda yang digunakan diformulasikan dalam persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = b + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

b = Koefisien regresi model
 Y = Kepatuhan wajib Pajak
 X1 = Pengetahuan wajib pajak
 X2 = Kesadaran wajib pajak
 X3 = Kualitas pelayanan fiskus
 e = Error

3.8.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dilihat dari seberapa besar nilai koefisien determinasi (R²). R² atau *R square* menjelaskan seberapa besar variabel independen yang digunakan dalam penelitian mampu menjelaskan variabel dependen.

3.8.4.2 Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel tidak bebas dengan variabel lain dianggap konstan, dengan asumsi bahwa jika signifikan nilai t hitung yang dapat dilihat dari analisa regresi menunjukkan kecil dari $\alpha = 5\%$, berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau $(\alpha) = 0,05$ (5%). Dengan ketentuan sebagai berikut.

- 1) Jika tingkat signifikan $< \alpha 0,05$ dan koefisien regresi (β) positif maka hipotesis diterima yang berarti tersedia cukup bukti untuk menolak H₀ pada pengujian hipotesis.

- 2) Jika tingkat signifikan $< \alpha$ 0,05 dan koefisien regresi (β) negatif maka hipotesis ditolak berarti tidak tersedia cukup bukti untuk menerima hipotesis.
- 3) Jika tingkat signifikan $> \alpha$ 0,05 dan koefisien regresi (β) positif maka hipotesis ditolak yang berarti tidak tersedia cukup bukti untuk menerima hipotesis.

3.8.4.3 Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dalam sebuah model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selain itu, uji F dapat digunakan untuk melihat model regresi yang digunakan sudah signifikan atau belum, dengan ketentuan bahwa jika $p \text{ value} < (\alpha) = 0,05$ dan $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak berarti model tersebut signifikan dan bisa digunakan untuk menguji hipotesis. Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, maka H_a ditolak dan H_o diterima berarti model tersebut tidak signifikan. Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau $(\alpha) = 5\%$ (0,05).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan mengenai pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Redeb dengan uraian sebagai berikut.

1. Hasil penelitian ini mendukung H_1 yang menyatakan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan tentang ketentuan dan tata cara perpajakan dan mengetahui hak dan kewajibannya sebagai Wajib Pajak akan membantunya dalam memenuhi kepatuhan pajaknya.
2. Hasil penelitian ini mendukung H_2 yang menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran akan kewajiban pajaknya akan turut serta membayar dan melaporkan pajaknya serta akan meningkatkan kepatuhannya sebagai wajib pajak.
3. Hasil penelitian ini mendukung H_3 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan yang baik dan berkualitas oleh fiskus akan membantu Wajib Pajak dalam menerima dan memahami informasi pajak yang akan memicu Wajib Pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

4. Hasil penelitian ini mendukung H_4 yang menyatakan bahwa Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus mampu mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

5.2 Saran

Berikut terdapat beberapa saran yang diberikan dalam penelitian ini antara lain.

1. Pentingnya pengetahuan pajak sebagai hal mendasar untuk Wajib Pajak agar mengetahui apa dan bagaimana saja hak dan kewajibannya dan menumbuhkan sikap kesadaran akan kewajiban pajaknya serta pelayanan fiskus perlu memerhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, sehingga dengan begitu akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan perubahan variabel penelitian untuk menemukan variabel-variabel lain yang dapat berpengaruh kuat terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Bagi instansi pajak dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Redeb diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan fiskus dapat bekerja dengan lebih baik dengan mengutamakan kepentingan rakyat khususnya Wajib Pajak dan tidak mempersulit Wajib Pajak agar Wajib Pajak dapat terus menjalankan kewajiban pajaknya untuk membayar dan melaporkan pajaknya yang akan meningkatkan penerimaan atas pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Mulyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Seri PPN & PPnBM*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Andriani, P.J.A. 2000. *Pajak dan Pembangunan*. Jakarta: UI Press.
- Diana, Anastasia dan Lilis Setiawati. 2009. *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasi dan Penuntun Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Diana, Anastasia dan Lilis Setiawati. 2010. *Cara Mudah Menghitung Pajak Penghasilan Anda*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomes, Faustino Cordoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irma, Alfiah. 2014. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di DPPKAD Grobongan-Purwodadi*. Skripsi UMK.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Tesis UNDIP.
- Judisseno, Rimsky K. 2005. *Pajak & Strategi Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Judisseno, Rimsky K. 2004. *Perpajakan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2017. *Perekonomian Indonesia dan APBN 2017*, (Online), (www.kemenkeu.go.id/apbn2017, diakses 15 April 2017).
- Kundalini, 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015*. Skripsi UNY.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis.
- Muljono, Djoko. 2009. *Tax Planning Menyiasati Pajak dengan Bijak*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muzammil, Choerul. 2016. *Pedoman Praktis Membayar Pajak*. Yogyakarta: Genesis Learning.
- Nasution. 2006. *Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Aditya dan Rita Andini. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Pratama Semarang Candi)*. Jurnal Of Accounting. Vol 2 No. 2 Maret 2016.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan Ed.3*. Jakarta: Granit.
- Pandji, Santoso. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Adimata.
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. *Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Prasetyo, Adinur. 2016. *Konsep dan Analisis Rasio Pajak*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan, Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosyada, Annisaa Amrina. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada WPOP Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara)*. FE UDN.
- Salamun. 1991. *Pajak, Cita dan Upaya Pembaruannya*. Jakarta: Bina Rena Pariwara.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2004. *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban, dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Soemitro, Rochmat. 1990. *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Bandung: PT. Eresco.
- Sudirman, Rismawati dan Amiruddin A. 2012. *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktek*. Malang: Empatdua Media.

- Sukarji, Untung. 2006. *Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Supramono, Theresia. 2010. *Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suwardi, Fitriana. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur)*. Skripsi FE UKI.
- Syahril, Farid. 2013. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)*. Skripsi FE UNP.
- Tiraada, Tryana A. 2013. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan*. Skripsi FE USRM.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung*. Jurnal EMBA Vol 1 No. 3 September 2013, hal 960-970.
- Witono, Banu. 2008. *Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi dan keuangan. Vol 7 No. 2 September 2008, hal 196-208.
- Yeni, Rahma. 2013. *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak yang Dimoderasi oleh Pemeriksaan Pajak Pada KPP Pratama Padang*. Skripsi FE UNP.
- Yogatama, Arya. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari)*. Skripsi FE UNDIP.
- Zain, Mohammad. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1**BIODATA****Identitas Diri**

Nama : Nur Uswatun Hasanah
Tempat, Tanggal Lahir : Tarakan, 15 Mei 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Paccerakkang Raya, No 116, Daya Makassar
No Telp : +6285346670054
Email : nuruswatunh15@gmail.com

Riwayat Pendidikan

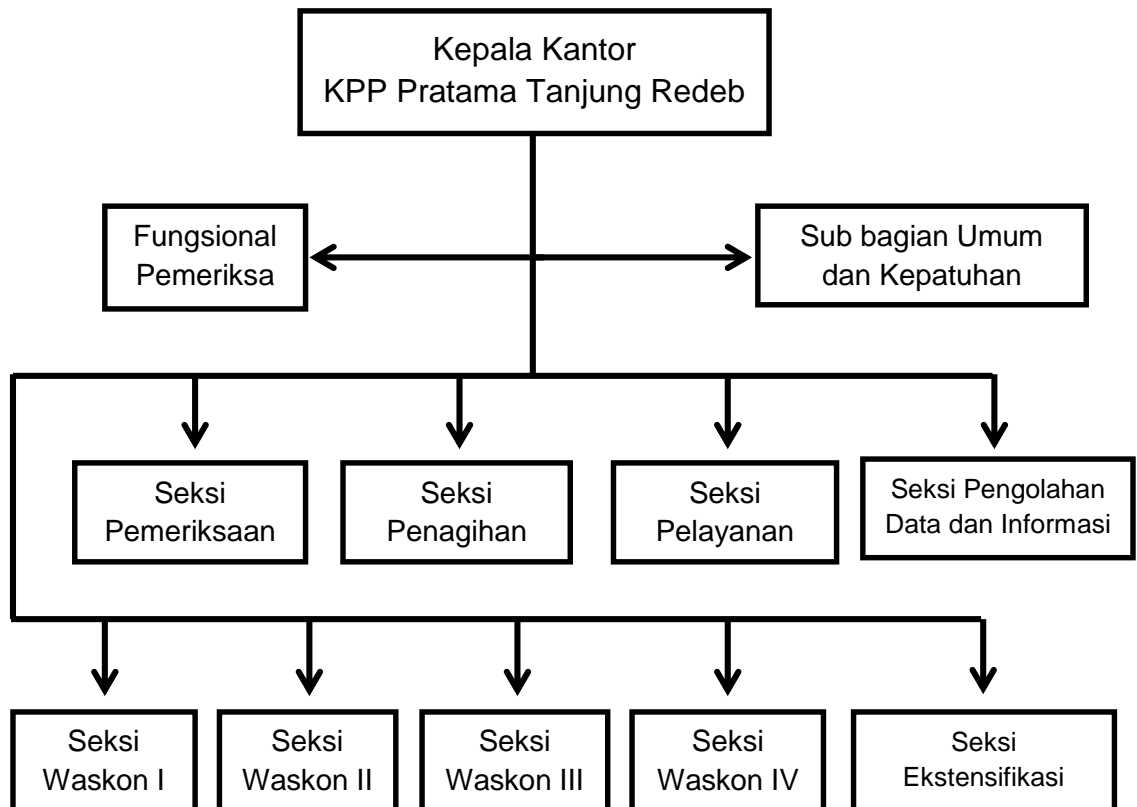
1. Pendidikan Formal
 - a. SD Negeri 018 Karang Rejo Tarakan (2001-2007)
 - b. SMP Negeri 2 Karang Balik Tarakan (2007-2010)
 - c. SMA Negeri 1 Karang Balik Tarakan (2010-2013)
 - d. S1 Akuntansi Universitas Hasanuddin (2013-2017)
2. Pendidikan Non Formal/Training/Seminar
 - a. Pelatihan *Basic Character Study Skill* Universitas Hasanuddin (2013)
 - b. Bina Kader Mahasiswa Akuntansi oleh Ikatan Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2013)

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 28 Agustus 2017

Nur Uswatun Hasanah

LAMPIRAN 2

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
TANJUNG REDEB**

Sumber: Subbagian Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Redeb, 2017

LAMPIRAN 3**KUESIONER PENELITIAN**

**Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Saudara (i) Responden
Di
Tempat**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Studi Akuntansi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, saya selaku peneliti.

Nama : Nur Uswatun Hasanah

NIM : A31113005

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Tanjung Redeb)”**.

Untuk itu sangat diharapkan Bapak/Ibu Saudara (i) dapat menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian, tidak digunakan sebagai pendataan di tempat Bapak/Ibu/ Saudara (i) tinggal, sehingga kerahasiaannya akan saya jaga.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/ Saudara (i) mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Makassar, 2017

Hormat saya,

Nur Uswatun Hasanah

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ 25-35thn ☐ 36-45thn ☐ 46-55thn ☐ >56thn

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Karyawan Swasta ☐ Pegawai BUMN
☐ Wiraswasta ☐ Lainnya

Pendidikan : ☐ SMA ☐ D1 ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ Lainnya

Lama Punya NPWP : tahun

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda ($\sqrt{}$) atau (\times).

Setiap Pernyataan terdiri dari 4 pilihan jawaban

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

ANGKET PENELITIAN

B. Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), saya mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP Pratama Tanjung Redeb				
2	Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan				
3	Saya selalu melaporkan SPT yang telah diisi dengan tepat waktu				
4	Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya				
5	Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu				
6	Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan				

Sumber: Kundalini, 2015

C. Pengetahuan Wajib Pajak

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak dengan mudah diperoleh dari media massa (seperti televisi dan radio), spanduk, reklame dan media cetak lainnya				
2	Saya mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat				
3	Saya mengetahui bagaimana cara mengisi SPT dan cara membayar pajak dengan benar				
4	Saya mengetahui bagaimana cara menghitung jumlah pajak yang ditanggung				
5	Saya mengetahui pajak bersifat memaksa sehingga apabila terjadi pelanggaran maka akan dikenakan sanksi				
6	Saya tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari pajak yang saya bayarkan				

Sumber: Alfiah, 2015

D. Kesadaran Wajib Pajak

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya mengetahui bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan				
2	Saya menyadari hak dan kewajiban saya sebagai Wajib Pajak				
3	Saya mengetahui dan menyadari bahwa pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara				
4	Saya menyadari bahwa membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara				
5	Saya menyadari bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan negara				
6	Saya menyadari bahwa pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung negara				

Sumber: Kundalini, 2015

E. Kualitas Pelayanan Fiskus / Petugas Pajak

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas pajak / fiskus bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak				
2	Petugas pajak / fiskus cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami Wajib Pajak				
3	Petugas pajak / fiskus memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat				
4	Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak				
5	Petugas pajak / fiskus tidak menyulitkan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya				
6	Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan				

Sumber: Kundalini, 2015

LAMPIRAN 4

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

No	Pengetahuan WP (X1)							Kesadaran WP (X2)							Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)							Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						
	1	2	3	4	5	6	Total	1	2	3	4	5	6	Total	1	2	3	4	5	6	Total	1	2	3	4	5	6	Total
1	2	2	3	2	1	1	11	2	2	3	3	2	2	14	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	2	2	2	13
2	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	3	1	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17
4	2	2	1	2	1	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	13
5	1	2	2	2	2	2	11	3	2	2	2	1	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
6	3	3	3	2	1	2	14	1	2	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13
7	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	3	2	15
8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12
9	2	2	2	1	1	2	10	1	2	1	2	1	2	9	3	3	3	3	3	2	17	2	2	2	2	2	2	12
10	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12	2	3	2	3	3	3	16
11	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	3	1	12	3	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	1	11
12	1	3	1	2	2	2	11	2	3	3	3	1	1	13	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	2	2	2	13
13	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	2	3	3	17	2	3	2	3	3	2	15
14	2	3	2	2	3	3	15	3	3	2	3	2	2	15	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	2	2	2	14
15	3	3	2	2	2	2	14	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	2	2	3	14	3	3	3	3	3	3	18
17	1	2	2	2	1	2	10	2	1	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13
18	3	2	2	2	1	2	12	1	3	2	2	3	1	12	3	2	2	2	2	2	13	1	2	1	3	2	2	11
19	1	2	2	1	1	3	10	2	1	1	2	2	2	10	3	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	2	12
20	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	2	2	1	13
21	1	2	2	2	1	2	10	1	1	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	1	11
22	1	2	1	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
23	3	3	3	3	3	2	17	2	2	3	3	3	2	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
24	1	2	1	1	1	1	7	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	3	3	16
25	2	2	1	1	0	2	8	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13
26	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	2	3	3	15
27	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	12
28	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	2	2	11
29	1	2	1	1	1	2	8	2	2	3	3	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	1	2	10
30	1	3	3	3	0	3	13	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18

31	3	2	2	2	1	1	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
32	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
33	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	2	3	3	13	3	3	3	3	2	2	16	2	2	3	3	2	14
34	1	2	1	1	1	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	3	3	14	3	2	2	3	2	14
35	3	2	3	3	2	3	16	3	3	3	3	2	2	16	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	3	18
36	3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	2	2	15
37	2	3	2	3	2	2	14	1	3	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	2	13
38	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	2	3	17	2	3	2	3	3	3	16	3	3	3	3	3	18
39	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	18
40	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	12
41	2	3	3	2	2	2	14	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	12
42	2	3	2	2	1	2	12	3	2	2	2	1	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	12
43	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	2	3	2	13	2	2	1	2	2	12
44	2	3	2	1	2	1	11	3	2	2	2	1	2	12	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	1	2	11
45	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18
46	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	2	2	3	15	3	3	3	3	2	16
47	2	3	2	2	2	3	14	2	3	3	2	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	2	2	13
48	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	2	11
49	3	2	1	2	2	3	13	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	1	9
50	3	3	3	2	2	2	15	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	3	3	15
51	2	3	3	3	2	2	15	2	2	3	3	3	2	15	3	3	3	2	2	2	15	2	3	3	3	2	15
52	3	2	3	2	3	2	15	3	2	2	2	3	3	15	3	2	2	2	3	3	15	2	3	2	2	2	13
53	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	3	3	2	14	2	2	3	3	3	3	16	2	3	3	3	2	16
54	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	12
55	2	1	1	2	2	3	11	2	2	3	1	2	1	11	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	1	11
56	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	1	3	3	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	3	14
57	2	3	2	3	2	2	14	2	3	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	12
58	1	2	2	2	2	2	11	3	2	3	3	2	2	15	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	12
59	2	3	2	2	3	2	14	2	2	3	3	2	3	15	2	2	2	2	3	2	13	3	3	3	3	3	18
60	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	2	2	10	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	3	3	14
61	2	1	1	1	2	2	9	1	2	3	3	2	2	13	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	2	12
62	3	3	3	3	0	0	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	18
63	1	2	1	1	2	2	9	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	12
64	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	2	16
65	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	12
66	1	1	2	1	1	1	7	2	2	2	2	1	1	10	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	1	11
67	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	12

68	2	1	2	2	2	2	11	2	1	2	1	2	2	10	2	2	2	2	2	3	13	2	1	2	2	1	1	9
69	3	2	3	3	2	3	16	2	1	1	1	2	2	9	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	3	14
70	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	1	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
71	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
72	2	2	2	2	2	3	13	2	1	2	3	3	2	13	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	2	12
73	3	2	3	2	2	3	15	3	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	1	11	3	2	2	2	3	3	15
74	2	1	1	1	1	1	7	2	2	2	2	1	1	10	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	2	13
75	2	2	3	2	3	2	14	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	3	2	2	16
76	2	3	3	3	3	3	17	2	2	2	3	3	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	1	3	3	2	2	13
77	2	2	2	1	1	2	10	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	3	13	1	2	2	3	3	3	14
78	2	1	2	2	2	1	10	2	1	1	1	2	1	8	2	2	2	2	2	3	13	2	1	1	1	1	1	7
79	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	2	2	3	13	3	2	3	3	3	3	17
80	2	2	1	1	2	1	9	2	2	1	2	2	1	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	1	2	2	10
81	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
82	1	2	1	2	2	1	9	2	1	2	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	2	1	8
83	2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	2	2	11
84	3	2	3	3	2	2	15	2	3	2	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	3	2	15
85	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	1	10	3	2	2	2	2	3	14	3	2	2	2	3	2	14
86	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	2	2	12
87	3	3	2	2	1	1	12	2	2	2	2	2	1	11	3	2	2	2	2	3	14	3	2	2	2	2	3	14
88	1	2	2	1	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	2	3	3	15
89	2	2	2	2	1	1	10	1	2	2	1	1	1	8	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	2	2	1	12
90	2	3	2	2	1	3	13	2	2	2	3	3	1	13	3	2	2	3	2	3	15	3	3	3	3	3	3	18
91	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
92	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	2	2	3	2	3	15	2	2	2	2	2	2	12
93	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
94	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	1	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
95	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
96	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	1	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
97	1	1	2	1	2	2	9	1	1	1	2	1	1	7	2	2	2	2	2	2	12	3	2	1	2	2	1	11
98	3	3	3	2	3	3	17	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	2	2	2	14
99	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	2	2	2	14
100	3	3	3	3	3	2	17	3	2	2	2	2	2	13	3	2	2	2	2	2	13	3	3	3	2	2	2	15

LAMPIRAN 5

UJI KUALITAS DATA

UJI VALIDITAS DATA

1. Variabel Pengetahuan Wajib Pajak

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.380**	.517**	.453**	.338**	.236*	.690**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.018	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.380**	1	.464**	.495**	.295**	.297**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.003	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.517**	.464**	1	.679**	.315**	.326**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.453**	.495**	.679**	1	.366**	.352**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.338**	.295**	.315**	.366**	1	.454**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.001	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.236*	.297**	.326**	.352**	.454**	1	.633**
	Sig. (2-tailed)	.018	.003	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.690**	.678**	.774**	.780**	.678**	.633**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
Pearson Correlation	1	.348**	.308**	.335**	.149	.424**	.574**
Sig. (2-tailed)		.000	.002	.001	.138	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.348**	1	.567**	.525**	.349**	.436**	.731**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.308**	.567**	1	.621**	.370**	.403**	.736**
Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.335**	.525**	.621**	1	.461**	.471**	.788**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.149	.349**	.370**	.461**	1	.584**	.703**
Sig. (2-tailed)	.138	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.424**	.436**	.403**	.471**	.584**	1	.788**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.574**	.731**	.736**	.788**	.703**	.788**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.678**	.497**	.521**	.550**	.560**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.678**	1	.724**	.688**	.737**	.447**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.497**	.724**	1	.663**	.593**	.280**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.521**	.688**	.663**	1	.618**	.399**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.550**	.737**	.593**	.618**	1	.470**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.560**	.447**	.280**	.399**	.470**	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.810**	.884**	.768**	.800**	.824**	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.461**	.419**	.311**	.407**	.338**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.461**	1	.619**	.486**	.476**	.387**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.419**	.619**	1	.560**	.434**	.371**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.311**	.486**	.560**	1	.640**	.500**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.407**	.476**	.434**	.640**	1	.652**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.338**	.387**	.371**	.500**	.652**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.660**	.757**	.751**	.776**	.805**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI REALIBILITAS DATA**1. Variabel Pengetahuan Wajib Pajak****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	7

2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	7

3. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	7

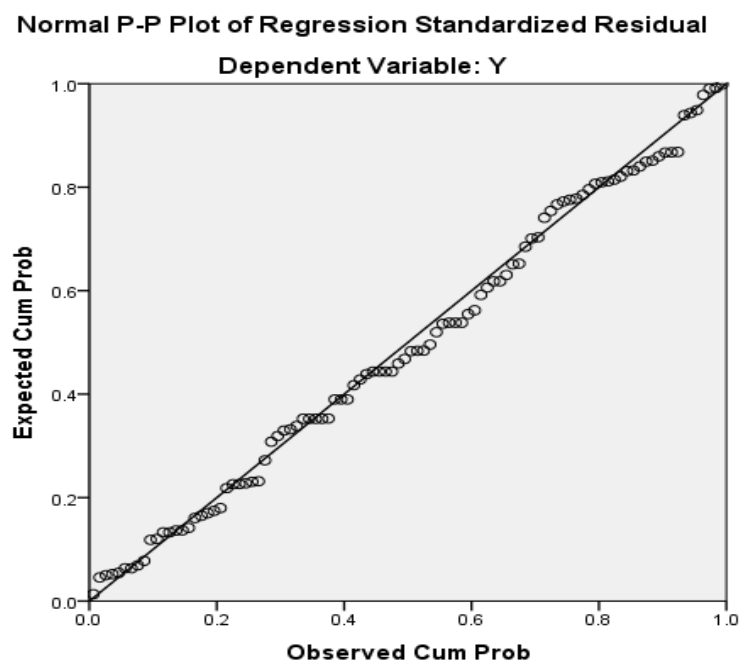
4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	7

LAMPIRAN 6

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

Uji Normal *Probability Plot*

Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,36431193
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,088
	Negative	-,069
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,063 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.705 ^a	.497	.481	1.74788	1.792

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Wajib Pajak (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

3. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

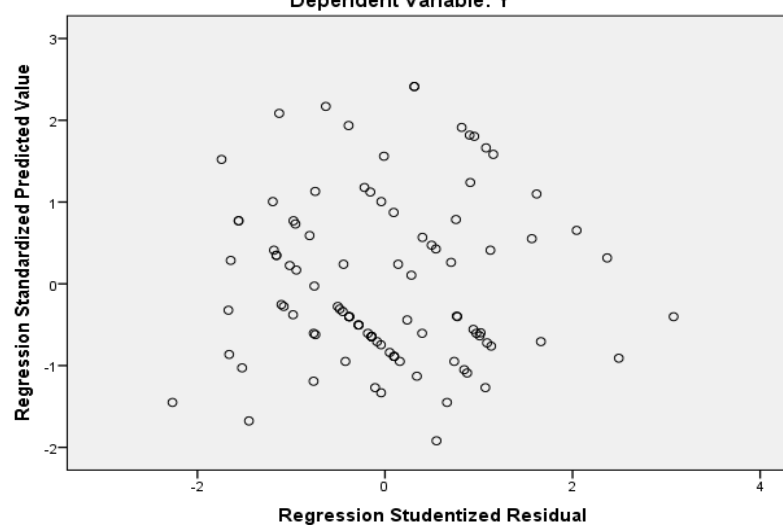
Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	X1	0.561	0.201	0.146	0.566	1.765
	X2	0.664	0.43	0.338	0.539	1.856
	X3	0.449	0.227	0.165	0.807	1.24

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

4. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Y



LAMPIRAN 7

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.705 ^a	.497	.481	1.74788

- a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Wajib Pajak (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)
 b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

2. Uji Statistik t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.037	1.234		2.462	0.016
1 X1	0.173	0.086	0.194	2.014	0.047
X2	0.415	0.089	0.46	4.665	0
X3	0.214	0.094	0.184	2.282	0.025

- a. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

3. Uji Statistik F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	289.464	3	96.488	31.583	.000 ^b
	Residual	293.286	96	3.055		
	Total	582.750	99			

- a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
 b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Wajib Pajak (X_1), Kesadaran Wajib Pajak (X_2), Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)